

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai “**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT. Bank BRI Kas Pembantu Desa Bukit Lembah Subur Ukui Kabupaten Pelalawan**” dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Dari hasil penelitian didapat persamaan regresi $Y = 0,044 + 0,030 X_1 + 0,202 X_2 + 0,297 X_3 + 0,108 X_4 + 0,364 X_5 + e$ artinya variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

1. Reability atau kehandalan adalah mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan, untuk itu maka sebaiknya PT. Bank BRI Kas Pembantu Desa Bukit Lembah Subur Ukui, Pelalawan harus lebih meningkatkan lagi kualitas reabilitynya untuk memajukan perusahaan tersebut.
2. Responsiveness merupakan pengaruh kedua terhadap kepuasan pelanggan. Maka PT. Bank BRI Kas Pembantu Desa Bukit Lembah Subur Ukui, Pelalawan harus lebih merespon apa saja keluhan nasabahnya, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah, dan kembali oleh perusahaan kita kembali.
3. Empaty merupakan pengaruh ketiga terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu PT. Bank BRI Kas Pembantu Desa Bukit Lembah Subur Ukui, Pelalawan harus lebih peduli dan memperhatikan apa saja keinginan nasabahnya, agar nasabah tersebut puas akan pelayanan yang kita berikan.

4. Secara simultan variabel tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat pada nilai $F_{hitung}(32.795) > F_{tabel}(2,311)$ dengan Sig. $0.000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bank BRI Kas Pembantu Desa Bukit Lembah Subur Ukui, Pelalawan.
5. Secara parsial faktor kepuasan pelanggan, tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Tangible. Diketahui $t_{hitung}(0,517) < t_{tabel}(1,986)$ dan Sig. $(0,606) > 0,05$. variabel reability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Reability. Diketahui $t_{hitung}(3,476) > t_{tabel}(1,986)$ dan Sig. $(0,001) < 0,05$. Responsiveness. Diketahui $t_{hitung}(4,716) > t_{tabel}(1,986)$ dan Sig. $(0,000) < 0,05$. Artinya variabel responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Assurance. Diketahui $t_{hitung}(1,453) < t_{tabel}(1,986)$ dan Sig. $(0,150) > 0,05$. Artinya variabel assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Empaty. Diketahui $t_{hitung}(4,372) > t_{tabel}(1,986)$ dan Sig. $(0,000) < 0,05$. Artinya variabel empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
6. Nilai *adjusted r square* sebesar 0,616. menunjukkan bahwa kemampuan variabel tangible, fakto reability, faktor responsiveness dan faktor assurance dan faktor empathy dalam menjelaskan kepuasan pelanggan pada PT. Bank BRI Kas Pembantu Desa Bukit Lembah Subur Ukui, Pelalawan adalah sebesar 61,6 %. Sementara sisanya sebesar 38,4 % kepuasan

pelanggan pada PT. Bank BRI Kas Pembantu Desa Bukit Lembah Subur Ukui, Pelalawan dijelaskan oleh faktor lain.

6.2. Saran

Agar kepuasan pelanggan PT. Bank BRI Kas Pembantu Desa Bukit Lembah Subur Ukui, Pelalawan lebih meningkat maka perlu dilakukan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Diharapkan PT. Bank BRI Kasa Pembantu Desa Bukit Lembah Subur Ukui, Kabupaten Pelalawan lebih memperhatikan jaminan yang diberikan perusahaan kepada pihak nasabah, seperti jaminan kesesuaian ganti rugi, memperbesar tingkat keamanan, memperbesar jaminan hasil kerja yang tidak memuaskan, dan lebih memperhatikan tingkat kualitas kerjanya, agar nasabah lebih nyaman dan ingin kembali lagi dengan pelayanan yang perusahaan berikan.

Disarankan pada PT. Bank BRI Kas Pembantu Desa Bukit Lembah Subur Ukui, Kabupaten Pelalawan agar dapat lebih mengetahui apa saja keinginan dan bukti fisik yang di inginkan nasabah. Pihak perusahaan harus lebih memperhatikan fasilitas, kondisi ruangan, kebersihan agar nasabah yang ada dalam perusahaan merasa nyaman dengan kondisi ruangan yang bersih dan aman. Namun pihak perusahaan juga harus lebih memperhatikan penampilan karyawannya, agar nasabah lebih nyaman jika dilayani oleh karyawan Bank tersebut.